

FICHE DE MISSION D'UNE PERSONNE QUALIFIEE

Rappel législatif

Article L. 311-5 du Code de l'action sociale et des familles

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal s'il s'agit d'un mineur peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental. Si la personne prise en charge est un majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique avec représentation et qu'elle n'a pas fait appel à une personne qualifiée, cette décision peut être prise par la personne chargée de la mesure de protection. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé, à son représentant légal ou à la personne chargée de la mesure de protection juridique dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

NOTA : Conformément à l'article 46 de l'ordonnance n° 2020-232 du 11 mars 2020, ces dispositions entrent en vigueur à une date fixée par décret en Conseil d'Etat et au plus tard le 1er octobre 2020.

Elle est applicable aux mesures de protection juridique en cours au jour de son entrée en vigueur et aux situations dans lesquelles aucune décision n'a été prise au jour de son entrée en vigueur.

Rôle de la personne qualifiée

Afin d'aider l'utilisateur à faire valoir ses droits, la personne qualifiée :

- assure, en cas de conflit, un rôle de médiation entre l'utilisateur et l'établissement ou le service (soit par contact téléphonique, entretien ou rencontre sur site),
- informe des textes législatifs et réglementaires applicables,
- conseille et accompagne l'utilisateur dans ses démarches,
- tente de trouver des solutions aux problèmes qu'il rencontre avec l'établissement ou le service qui l'accueille,
- favorise ou rétablit le dialogue et la confiance réciproques,
- sollicite et signale aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance.

Une personne qualifiée ne peut se saisir elle-même d'une situation, elle doit avoir été sollicitée par un usager.

La mission assurée par une personne qualifiée est gratuite pour l'utilisateur qui la sollicite.

Des outils sont également prévus pour assurer le respect des droits. Ils servent ainsi de support à l'action éventuelle d'une personne qualifiée. Ces outils mis en œuvre au terme de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale sont :

- le livret d'accueil de l'établissement ou du service,
- la charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- le contrat de séjour ou document individuel de prise en charge,
- le règlement de fonctionnement de l'établissement ou du service,
- le projet d'établissement ou de service,
- le conseil de la vie sociale (CVS) ou d'une autre forme de participation des usagers.

A compter du 1^{er} janvier 2023, la personne qualifiée pourra demander à assister aux débats du conseil de la vie sociale (CVS).

Limites de sa mission

Les limites de l'exercice des missions de la personne qualifiée impliquent qu'elle ne peut pas :

- se substituer à un avocat ou au représentant légal de l'utilisateur,
- entreprendre de démarche juridictionnelle à la place de l'utilisateur,
- conseiller ni faire de recommandations aux équipes ou à la direction de l'établissement ou du service concerné.

La personne qualifiée n'exerce pas une mission de contrôle des établissements et services et n'a pas de compétence déléguée pour l'évaluation des établissements et services.

Dans le cadre de sa mission, elle peut proposer de s'entretenir avec le directeur d'établissement mais ne peut l'y contraindre. Il appartient aux autorités administratives et éventuellement judiciaires, de diligenter les contrôles nécessaires.

Modalités d'intervention

Le demandeur est libre de choisir la personne qualifiée de son choix sur la liste.

Au cours de la mission et dans le cas où la personne qualifiée constate des manquements au respect de la réglementation ou que les usagers de l'établissement ou du service concerné sont exposés à un risque grave, elle en informe l'autorité de contrôle compétente pour les suites à donner (ARS, Conseil départemental, Directions départementales concernées).

Dès la fin de la mission, la personne qualifiée **doit** :

- informer le demandeur d'aide ou son représentant légal des suites données à sa demande : d'une part les démarches qu'elle a entreprises et d'autre part les mesures qu'elle propose,
- rendre compte à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement (qui a autorisé la création, l'extension ou la transformation de l'établissement ou du service), et le cas échéant à l'autorité judiciaire.

La personne qualifiée **peut**, à titre facultatif, tenir informé l'établissement ou le service concerné.